№.２０１３－２（平成２５年８月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　消費生活用製品ＰＬセンター
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
ＦＡＸ　０３（５８０８）３３０５

平成２５年度第１四半期（平成２５年４月～６月）の活動状況

１．相談受付状況 …… 2
２．文書照会の対応状況 …… 3
３．主な相談事例 …… 3
(1) 事故相談 …… 3
(2) クレーム相談 …… 4
(3) 法律説明・製品安全等 …… 5
(4) 事故事例・製品関連 …… 6
(5) ＰＬセンターの業務内容 …… 6
(6) 他機関案内等 …… 7

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）
家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）
スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）
高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品など

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

平成２５年度第１四半期（平成２５年４月～６月）の活動状況

１．相談受付状況

・平成２５年４月～６月の３か月間で、１５１件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・拡大損害があり、ＰＬセンターが助言や争点整理を行った事故相談は３１件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った文書照会事案は１件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は４件だった。
・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は２２件で、そのうち、事業者に照会し、解決に向けて協力等を行った文書照会事案はなかった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は２件だった。

（単位：件　／（　）内：構成比）

	事故相談［複数回相談］①	ｸﾚｰﾑ相談［複数回相談］②	法律説明製品安全等③	事故事例製品関連④	PL ｾﾝﾀｰの業務内容⑤	他機関案内等⑥	計
消費者 消費者団体	１３ ［１／３］	８ ［０／１］	５	３	１６	２０	６５ (43.0%)
消費生活ｾﾝﾀｰ 行政機関	１８ ［－／１］	１３ ［－／０］	１２	１	５	１４	６３ (41.7%)
企業 業界団体	０ ［－／０］	０ ［－／０］	４	０	８	５	１７ (11.3%)
その他 相談者	０ ［－／０］	１ ［－／１］	０	１	４	０	６ (4.0%)
計	３１ ［１／４］ (20.5%)	２２ ［０／２］ (14.6%)	２１ (13.9%)	５ (3.3%)	３３ (21.9%)	３９ (25.8%)	１５１ (100.0%)

［　／　］… 文書照会事案 / 複数回にわたって助言等を行った事案

※①相談者が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※②相談者が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

※③ＰＬ法・消費生活用製品安全法・リコール制度等の説明をした事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案
規格・基準、取扱説明書・警告表示、製造物責任対策等に関して助言や情報提供を行った事案

※④事故事例、製品の取扱方法や選択方法等に関連した相談等に対応した事案

※⑤ＰＬセンターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案

※⑥他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

●表の割合（%）は、四捨五入しているため、合計しても１００%にならない場合があります。

２．文書照会の対応状況

（事故相談・クレーム相談のうち、ＰＬセンターが事業者に照会し、解決に向けて協力等を行った事案）

(1) 事故相談

・１か月前に購入した二段ベッドのはしごの踏みざんに７才の息子がのり、上段ベッドのおもちゃを取ろうと腕を伸ばした際、はしごがずれてフックとベッド枠との間に腕の内側を挟み、裂傷を負った。製造業者に申し出たところ、前例がないので対応しないと回答されたが、フックが枠にしっかりはまらず隙間ができることが原因と考えるので、治療費等の賠償及び無償修理等を要望したいという事案だった。

本件については、ＰＬセンターで行った争点整理の内容等について説明し、終了となった。

３．主な相談事例

(1) 事故相談（○→複数回にわたって助言等を行った事案）

○フライパン

購入したばかりのフライパンで調理中、フライパンが五徳から落下しカーペット等を汚損したため、製造業者に申し出たが、検査の結果、製品に問題はなく、取っ手を持って使用するように取扱説明書にも記載されていると回答され、返品返金されたが、物損についても賠償してほしいという相談対応中である。どのように考えればよいだろうか。

○自転車（シティ車）

２、３年前に購入したシティ車で走行中、左ハンドルのライト点灯用スイッチを入れたところ、前輪がロックして転倒し、右腕打撲等を負った。ライトの取付ネジがスポークに引っかかって曲がっていたため、製造業者が事故品の確認をすることになったが、治療費等を要望したい。どのように交渉したらよいだろうか。

○ダイニングチェアー

半年前に購入した回転式ダイニングチェアーの右前脚が突然取れて、転倒した際、近くに置いていたストーブの上のやかんが落下し、湯がかかって左腕等にやけどを負った。治療費等を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

○ベッド

１年程前に購入したすのこベッドの三枚の床板の中央が外れていたため、椎間板ヘルニア等を発症した。製造販売業者に申し出て、ベッドは展示品と交換されたが、治療費等についても要望したい。どのように交渉したらよいだろうか。

・ソファー

ソファーを購入したところ、化学物質臭によるめまいや頭痛等の症状が出たため、販売業者に申し出たところ、臭いが消えるまでに２、３週間かかるという説明を受け、販売業者に預けることになったが、できれば返品返金したい。妥当な要望だろうか。

・自転車（シティ車）

１週間程前に購入したシティ車で歩道の段差を乗り越えたところ、ハンドルを右に取られて転倒し、右手親指骨折等を負ったため、販売業者に申し出たが、ハンドルの動きは通常の範囲内と回答され、納得がいかない。停車中もハンドルが左右どちらかに向いてしまい、ぐらつく感じがする。原因究明を要望したいが、どうしたらよいだろうか。

・自転車（スポーツタイプ）

８か月前に購入したスポーツタイプの自転車で息子が平坦な道路を走行中、突然、泥よけが後輪に巻き込まれて転倒し、左掌等に擦過傷等を負った。２週間程前に自転車が転倒し、ブレーキレバーを販売業者で交換した際、点検も行われていたので、無償修理を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

・自転車（ロードバイク）

６か月前に購入したロードバイクで走行中、突然、座面が外れて転倒し、右足首に捻挫を負ったため販売業者に申し出たところ、ボルトに問題があったことを認めて無償修理されたが、交換対応を要望したいという相談対応中である。妥当な要望だろうか。

・ライター

景品でもらったライターでタバコに点火しようとしたところ、突然、大きな炎が出て左顔面に火傷を負ったため、製造業者に申し出たが、検査機関による検査の結果、事故が再現できないため対応しないと回答されたという相談対応中である。交渉方法の助言を得たい。

(2) クレーム相談（〇→複数回にわたって助言等を行った事案）

〇車いす

車いす２台を老人ホームの入居者用に購入したが、当初からブレーキがかからない等の不具合が続き、修理をしても改善されないため、２年後に２台とも製造業者により交換されたが、交換後８か月で１台にまた同様の不具合が生じた。入居者の安全を考えると修理ではなく、一部費用負担をしても返品返金を要望したいが、どのように交渉したらよいだろうか。

〇自転車（ロードバイク）

２か月程前に購入したロードバイクでツーリング中、突然、ディレーラーハンガーが折れて後輪に巻き込まれ、フレームにヒビが入った。製造業者が確認した結果、ディレーラーハンガーの品質に問題があった可能性も考えられるため、部品製造業者に確認するよう回答されたが、納得がいかない。返品返金の要望は可能だろうか。

・ダイニングチェアー

３年半程前に購入したダイニングチェアーの塗装が１年半程前から剥がれ始め、脚全体が剥がれてしまったため製造業者に無償修理を要望したが、有償になると回答され、納得がいかないという相談対応中である。相談者自身も気になって剥がしたということだが、製造業者の回答についてどのように考えればよいだろうか。

・自転車（スポーツタイプ）

３年程前に購入し、あまり使用していないスポーツタイプの自転車のスポークが外れたため、販売業者に無償修理を要望したが、保証期間が過ぎているので対応できないと回答され、納得がいかないという相談対応中である。どのように交渉したらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

母親が７年程前に購入した電動アシスト自転車のスタンドのバネが購入直後から度々外れるため、販売業者で当初は無償で、最近は有償で修理を行ってきたが、改善されない。適切に修理してもらいたいが、どうしたらよいだろうか。

・アウトドア用折りたたみいす

４か月程前に購入したアウトドア用折りたたみいすを部活指導で毎日使用していたところ、座面生地が支柱を通す金具部分から裂けてきたため、製造業者に申し出たが、アウトドア用で毎日の使用に適した製品ではないと回答され、納得がいかないという相談対応中である。相談者は返品返金を要望しているが、どのように交渉したらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

４か月前に購入した電動アシスト自転車のペダルやサドルに不具合が生じたため、ネット販売業者に申し出たところ、部品を送るので最寄りの自転車店で交換してもらうようにと回答されたが、このような対応に問題はないのだろうかという問い合わせを受けている。どのように考えればよいだろうか。

(3) 法律説明・製品安全等

・多目的ベッド

８年程前に購入した多目的ベッドの机用板を取付ける部品が折れたが、子供が使用する製品なので危険ではないかという相談対応中である。机等の機能がついた多目的ベッドの安全性について知りたい。

・フライパン

フライパンの加工が剥がれて、黒い粉が食品に付着するようになったが、使用を続けても問題はないかという相談対応中である。ブルーダイヤモンド加工の安全性について知りたい。

・子供自転車用ヘルメット

子供自転車用ヘルメットに誤って汁物の食材を入れてしまった。洗って汚れは落としたが、使用を継続しても問題がないか知りたい。

・やかん

ステンレス製やかんの内底の白い斑点から、茶色のサビが発生したため、販売業者に申し出たところ、塩素イオンによりできたものなのでクレンザーで落とせば問題はないと回答されたが、使用を継続しても問題ないだろうかという相談対応中である。ステンレス製品のサビ等について情報を得たい。

・格闘技関連製品

格闘技関連製品を製造しているが、顧客から製品によりケガ等をしたという申し出があった場合、どのように欠陥判断をしたらよいのだろうか。

・乳幼児用製品

乳幼児用のベッドやハイチェアに表示を義務付けられた安全マークがあるかという問い合わせを受けているが、安全マークについて知りたい。

・スツール

スツールの製造を計画しているが、ＰＬ法で義務付けられた基準や表示があるか知りたい。

(4) 事故事例・製品関連

・卵焼き器

銅製卵焼き器のコーティング剤が溶けて、油を敷いていたキッチンペーパーについたため、製造業者に問い合わせたところ、問題はないと回答されたが、不安である。同様の事例がないか情報を得たい。

・乳母車

乳母車の事故事例を教えてほしい。

(5) ＰＬセンターの業務内容

・衣料品

中国製衣類が色落ちしたが、発がん性のある染料かどうかＰＬセンターで検査可能か。

・電動車いす

電動車いすの利用者にも対応できる店作りを計画しているが、どのような点に注意したらよいかＰＬセンターで助言を得られるか。

・自転車用ヘルメット

２年半前に中学校で購入したＳＧマーク付き自転車用ヘルメットのスポンジが剥がれたが、ＳＧマーク被害者救済制度で修理可能か。

・２連はしご

１年半程前に購入した２連はしごを屋根に立て掛けて作業中、支柱が折れて転倒し、シャッターを破損したため、製造業者に修理を要望したが、製品に問題はないと回答され、納得がいかないという相談対応中だが、ＰＬセンターに回付可能か。

・片手なべ

片手なべを持ち上げたところ、取っ手がとれて内容物で大腿部等にやけどを負った。製造業者が製品の問題を認め、対応されたが、補償額に納得がいかない。ＰＬセンターで対応可能か。

(6) 他機関案内等

・給湯システム

給湯システムの故障が原因で姉が入浴中に死亡したと考えているが、ＰＬセンターで対応可能か。

・乾電池

３年以上リモコンに入れておいた乾電池から液漏れし、接触部分が黒色に変色したという相談対応中である。ＰＬセンターで対応可能か。

・絨毯

絨毯の検査機関を知りたいが、ＰＬセンターでわかるか。

・自転車用幼児座席

２か月前に中古で購入した電動アシスト自転車に付いていた後用幼児座席が、リコール製品か確認したい。ＰＬセンターで製造業者がわかるか。

困ったことや
わからないことがあったら
ＰＬセンターにご相談ください。

ＰＬセンターから

正しい製品の取り扱い等

1．製品を選ぶ時は価格やデザインだけでなく、使いやすさや安全性も考慮しましょう。

2．使用前は取扱説明書を読み、使用方法や手入れ方法等について確認し、読んだ後は保管しましょう。

3．必要に応じて消耗品の交換や修理等を行い、使用前には点検をしましょう。

事故が起こってしまったら

1．事故品の保存

事故品は事故時の状態を撮影し、できる限り事故時の状態で保存しましょう。

2．事故発生場所の撮影

清掃や片付けが必要な場合なども、写真を撮るなどして 事故時の状況がわかるようにしておきましょう。また、事故関連品も捨てずに保管しておきましょう。

3．事故品を渡す際の注意点

両当事者で事故品を確認しましょう。

検査を行っても必ずしも原因が特定できるとは限らないので、事故時の状態を維持できない破壊等を含む検査を行う場合は検査内容等を協議し、納得した上で行いましょう。

報告予定日等を確認し、文書でやりとりをするといいでしょう。

0120-11-5457
受付時間 10:00~12:00/13:00~16:00（土・日・祝日を除く）
消費生活用製品PLセンター